

SIKAP DAN KOMUNIKASI BIDAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL PADA PELAKSANAAN *ANTENATAL CARE*

Agatha Maria

Jurusan Kebidanan, Poltekkes Kemenkes Pontianak, Jl. Dr. Soedarso Pontianak

Abstract : The Relationship Between The Attitude And The Communicative Skill Of The Midwife And The Mother's Satisfaction On The Antenatal Care. The aims of this research was to determine the relationship between the attitude and the communicative skill of the midwife with the mother's satisfaction level on the implementation of Antenatal Care (ANC) in Puskesmas Sungai Durian, Kabupaten Kubu Raya. The method used in this study is analytical cross sectional correlation. The population is all pregnant mothers who come to have medical checkup in Puskesmas Sungai Durian. This study applies total sampling technique (52 pregnant mothers). The data were analyzed using univariate with frequency distributions and using bivariate with the Rank Spearman correlation test. Results show that the data calculation using the Rank Spearman correlation test shows that the level of patient satisfaction has a statistically significant relationship with the midwife attitude $p = 0.000$; $r = 0.875$ and midwife communicative skill $p = 0.000$; $r = 0.879$. The strength level of correlation of these two factors indicate that the direction of the correlation is positive with strong correlation.

Keywords: The midwife's attitude, the midwife's communicative skill

Abstrak : Sikap Dan Komunikasi Bidan Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelaksanaan Antenatal Care. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan sikap dan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu pada pelaksanaan Antenatal Care (ANC) di Puskesmas Sungai Durian, Kabupaten Kubu Raya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analitik korelasi dengan pendekatan *Cross sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh ibu hamil yang memeriksakan diri di Puskesmas Sungai Durian. Teknik sampel menggunakan total sampling sebanyak 52 orang ibu hamil. Data dianalisis secara univariat menggunakan distribusi frekuensi dan bivariat menggunakan uji korelasi Rank Spearman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perhitungan data dengan uji korelasi Rank Spearman didapatkan data bahwa sikap $p = 0,000$; dengan $r = 0,875$; sedangkan komunikasi $p = 0,000$; dan $r = 0,879$, mempunyai hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Tingkat kekuatan korelasi kedua faktor tersebut menunjukkan bahwa arah korelasi positif dengan kekuatan korelasi yang sangat kuat.

Kata kunci: sikap bidan, komunikasi bidan, tingkat kepuasan pasien, Antenatal Care (ANC)

Salah satu indikator keberhasilan pembangunan di bidang kesehatan adalah angka kematian ibu (AKI). Di Indonesia AKI masih tergolong cukup tinggi, yaitu sebesar 263 per 100.000 kelahiran hidup. Untuk Kalimantan Barat di tahun 2012, AKI tercatat sebesar 143 kasus terjadi dalam per 100.000 kelahiran hidup. Sedangkan pencapaian Millennium Development Goals (MDGs) pada tahun 2015 diharapkan AKI turun 102 per 100.000 kelahiran hidup, untuk menurunkan AKI tersebut banyak upaya yang dilakukan oleh pemerintah (SDKI, 2010).

Dalam rangka mewujudkan MDGs, bidan merupakan salah satu ujung tombak dalam pelayanan

kesehatan ibu dan anak di masyarakat, dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas. Selain itu, berorientasi kepada kepuasan dan keselamatan pasien. Hal ini sesuai dengan pendapat Nurhayati (2010) bahwa "dalam memberikan pelayanan kesehatan ibu dan anak yang terbaik dan berkualitas, memerlukan perbaikan yang menyeluruh dan bermutu termasuk kepuasan klien dalam menerima pelayanan kesehatan".

Dengan penerapan pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan. Artinya pengukuran tingkat

kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tak terpisahkan dari pengukuran mutu layanan kesehatan. Hal ini mencakup beberapa dimensi, diantaranya adalah sikap dan kelancaran komunikasi antara petugas kesehatan dengan pasien. Berarti pelayanan kesehatan bukan hanya pengobatan secara medis saja melainkan juga berorientasi pada sikap dan komunikasi, karena sikap dan komunikasi sangat penting dan berguna bagi pasien (Pohan, 2006).

Menurut Saifuddin (2008), komunikasi yang baik antara bidan dengan ibu hamil sangat mempengaruhi kepuasan ibu dalam memperoleh pelayanan kesehatan oleh bidan, sehingga terbina rasa saling percaya antara bidan dengan ibu hamil. Rasa saling percaya ini, akan memberi dampak perubahan sikap baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima layanan.

Sesuai dengan penelitian Rambe (2013), yaitu terdapat hubungan antara komunikasi verbal dan non-verbal oleh bidan dengan tingkat kepuasan pasien, serta penelitian Erabka (2012), yaitu terdapat hubungan antara sikap dan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam *Antenatal care*.

Sedangkan sikap, sudah lama menjadi salah satu konsep yang dianggap paling penting dalam interaksi sosial. Perubahan sikap sangat dibutuhkan dalam pelayanan kesehatan karena sebagai manusia kadang-kadang kita berperan sebagai agen perubahan dan kadang-kadang sebagai subjek perubahan (Azwar, 2013).

Komariah (2011), berdasarkan hasil penelitiannya yaitu terdapat hubungan antara pengetahuan, sikap dan perilaku ibu hamil tentang pemeriksaan kehamilan dengan kunjungan pemeriksaan kehamilan.

Ditinjau dari pandangan pasien/masyarakat, layanan kesehatan bermutu adalah suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakan dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhan serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit. Pandangan pasien/masyarakat ini sangat penting, karena pasien yang merasakan kepuasan akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali (Pohan, 2006).

Puskesmas Sungai Durian merupakan salah satu puskesmas rawat inap di Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya, memiliki 5 Puskesmas Pembantu (Pustu), 9 Polindes dan 36 Posyandu. Tenaga kesehatan khusus bidan di Puskesmas induk berjumlah 13 orang dan 12 orang di Pustu dan Polindes, dengan cakupan K1 (83,92%) dan K4 (73,35%) tahun 2012, dari persentase tersebut masih dibawah target nasional 90% (Profil Puskesmas Sungai Durian, 2013).

Berdasarkan hasil wawancara pada studi pendahuluan dengan 8 orang ibu hamil di Puskesmas Sun-

gai Durian, 3 orang diantaranya mengatakan merasa enak periksa dengan dukun, baik dalam komunikasi maupun sikap karena seperti ibu sendiri (diurut dan dipijit-pijit), bila ada masalah dengan kehamilan baru periksa ke petugas kesehatan, 2 orang ibu hamil mengatakan periksa dengan tenaga kesehatan terlalu lama menunggu, dan 3 orang mengatakan enak periksa dengan bidan karena bila terjadi masalah dengan kehamilan cepat diketahui dan ditindaklanjuti.

Dari beberapa uraian tersebut di atas, maka peneliti perlu mengkaji tentang "Hubungan Antara Sikap dan Komunikasi Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelaksanaan ANC di Puskesmas Sungai Durian, Kabupaten Kubu Raya".

METODE

Jenis penelitian ini adalah analitik korelasi dengan menggunakan rancangan *Cross sectional* yaitu rancangan penelitian yang pengukuran atau pengamatan dilakukan pada saat bersamaan atau sekali waktu (Hidayat, 2010). Metode analitik korelasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur hubungan antara sikap dan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil pada pelaksanaan *Antenatal care* di Puskesmas Sungai Durian Kabupaten Kubu Raya tahun 2014. Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Sungai Durian Kabupaten Kubu Raya pada tanggal 22 September s/d 11 Oktober 2014. Populasi merupakan keseluruhan obyek penelitian (Suyanto, 2008). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang memeriksakan diri ke Puskesmas Sungai Durian Kabupaten Kubu Raya. Penentuan sampel menggunakan *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel yang kebetulan berkunjung pada saat penelitian, yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Dalam kurun waktu dilakukannya penelitian terdapat 52 ibu hamil yang melakukan pemeriksaan dan memenuhi kebutuhan penelitian di Puskesmas Sungai Durian Kabupaten Kubu Raya.

Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu sikap dan komunikasi bidan. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan. Cara pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang menjadi objek dan metode pengumpulan data adalah wawancara tidak langsung melalui kuesioner. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner, yaitu sejumlah pertanyaan tertutup yang digunakan untuk memperoleh informasi tentang sikap dan cara berkomunikasi bidan dari responden dalam upaya untuk mengetahui tingkat kepuasan responden pada pelaksanaan pelayanan *antenatal*. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat dan analisis bivariat. Uji yang di-

gunakan adalah uji korelasi *Rank Spearman* dengan taraf kesalahan 5% atau tingkat kepercayaan 95%.

HASIL

Penelitian tentang hubungan antara sikap dan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil pada pelaksanaan *antenatal care* yang dilaksanakan di Puskesmas Sungai Durian Kabupaten Kubu Raya tanggal 22 September s/d 11 Oktober 2014. Pengumpulan data melalui wawancara tidak langsung (kuesioner). Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 1.
Distribusi Frekuensi Menurut Sikap Bidan, Komunikasi Bidan dan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil dalam Pelayanan ANC di Puskesmas Sungai Durian tahun 2014

Variabel	N	%
Sikap Bidan		
Memuaskan	34	65.38
Tidak memuaskan	18	34.62
Komunikasi Bidan		
Jelas	36	69.23
Tidak jelas	16	30.77
Tingkat Kepuasan Ibu Hamil		
Puas	33	63.46
Tidak puas	19	36.54

Berdasarkan tabel 1, menggambarkan sebagian besar responden merasa bahwa sikap bidan memuaskan yaitu 34 orang (65,38%), sebagian besar responden mengatakan komunikasi bidan jelas yaitu 36 orang (69,23%), dan sebagian besar responden yaitu 33 orang (63,46%) merasa puas dengan pelayanan ANC yang diberikan oleh bidan.

Hubungan Sikap Bidan

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan bahwa proporsi ibu hamil yang merasa puas dengan sikap bidan sebagian besar merasakan kepuasan terhadap pelaksanaan pelayanan ANC yang diberikan oleh bidan yaitu 32 orang (61.54%), dibandingkan responden yang tidak puas terhadap sikap bidan yaitu 17 orang (32.69%).

Uji statistik korelasi *Rank Spearman* didapatkan hasil *p Value* 0,000, berarti $p < \alpha$ (0.05), maka H_0 ditolak artinya ada hubungan yang signifikan antara sikap bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil saat pelaksanaan pelayanan ANC. Nilai korelasi *Spearman (r)* =0.875 menunjukkan bahwa arah korelasi positif dengan kekuatan korelasi yang sangat kuat.

Hubungan Komunikasi Bidan

Berdasarkan tabel 3, dapat dilihat bahwa proporsi ibu hamil yang merasa komunikasi bidan jelas sebagian besar merasa puas dengan pelaksanaan pelayanan ANC yang dilakukan bidan yaitu 33 orang

Tabel 2.
Hubungan Antara Sikap Bidan dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil pada Pelaksanaan ANC

Variabel	Tingkat Kepuasan Responden				r	p
	Puas		Tidak Puas			
	n	%	n	%		
Sikap Bidan					0.875	0.000
Memuaskan	32	61.54	2	3.85		
Tidak memuaskan	1	1.92	17	32.69		

Tabel 3.
Hubungan Antara Komunikasi Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil pada Pelaksanaan ANC

Variabel	Tingkat Kepuasan Responden				r	p
	Puas		Tidak Puas			
	n	%	n	%		
Komunikasi Bidan					0.879	0.000
Jelas	33	63.46	3	5.77		
Tidak Jelas	0	0	16	30.77		

(63.46%), dan ibu hamil yang merasa tidak puas dengan komunikasi bidan yang tidak jelas yaitu 16 orang (30.77%).

Hasil uji statistik diperoleh p value = 0.000, berarti $p < \alpha$ (0.05), maka H_0 ditolak artinya terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC. Nilai korelasi Spearman (r) = 0.879 menunjukkan bahwa arah korelasi positif dengan kekuatan korelasi yang sangat kuat.

PEMBAHASAN

Sikap Bidan

Hasil penelitian terhadap 52 orang ibu hamil menunjukkan bahwa sebagian besar dari ibu hamil yang memeriksakan diri kepada bidan menilai bahwa sikap bidan baik dalam melakukan pelayanan ANC yang tergambar dari hasil 61,54% ibu hamil merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bidan.

Sikap yang kurang baik atau kurang empati akan menyebabkan terjadinya ketidakpuasan responden sebagai penerima pelayanan. Budiastuti dalam Purwanto (2007) menyatakan bahwa kualitas suatu layanan yang ditunjukkan oleh sikap bidan dalam memberikan pelayanan merupakan faktor penting dalam memuaskan pelanggan mengalahkan faktor kualitas dan harga dari jasa yang ditawarkan.

Penelitian hampir sama yang dilakukan oleh Meha (2009), dengan judul "Hubungan Karakteristik, Pengetahuan dan Sikap Bidan dengan Tindakan Bidan dalam Mengatasi Komplikasi selama Persalinan di Wilayah Kerja Puskesmas Hessa Air Genting Kabupaten Asahan" hasil penelitian menunjukkan bahwa terjadi peningkatan kualitas pelayanan dengan ditunjukkannya sikap yang baik oleh bidan

Sikap menurut Prijaksono (2002) merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan bidan dalam memberikan pelayanan kebidanan khususnya pelayanan ANC. Sikap adalah reaksi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap stimulasi atau objek (Notoatmodjo, 2007).

Komunikasi Bidan

Hasil analisis mengenai komunikasi bidan menunjukkan bahwa sebagian besar ibu hamil yang memeriksakan diri kepada bidan di Puskesmas Sungai Durian menilai bahwa komunikasi yang dilakukan oleh bidan jelas. Terlihat dari 63,46% dari ibu hamil merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bidan.

Komunikasi yang tidak jelas akan mengakibatkan pesan yang ingin disampaikan oleh pemberi pesan (bidan) tidak dapat diterima oleh penerima pesan (pasien). Jika pasien tidak dapat memahami apa yang

disampaikan oleh bidan maka pasien akan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Salah satu syarat yang paling penting dalam pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang bermutu. Suatu pelayanan dikatakan bermutu apabila memberikan kepuasan kepada pasien. Kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan mencakup beberapa dimensi, salah satu diantaranya adalah kelancaran komunikasi antara petugas kesehatan (termasuk bidan) dengan pasien. Hal ini berarti pelayanan kesehatan bukan hanya pengobatan secara medis saja melainkan juga berorientasi pada komunikasi karena komunikasi sangat penting dan berguna bagi pasien. Komunikasi baik antara bidan dengan ibu hamil sangat mempengaruhi kepuasan ibu hamil dalam mendapat pelayanan oleh bidan. Sehingga dapat diperoleh rasa saling percaya antara bidan dan pasien (Pohan, 2006).

Komunikasi kebidanan merupakan faktor pendukung pelayanan kebidanan profesional yang dilaksanakan oleh bidan, dalam mengekspresikan peran dan fungsinya. Salah satu kompetensi bidan yang harus dimiliki adalah kemampuan berkomunikasi dalam pelayanan kebidanan. Kemampuan berkomunikasi akan mendasari upaya pemecahan masalah klien, mempermudah pemberian bantuan kepada klien, baik pelayanan medik maupun pelayanan psikologi yang diberikan dengan pendekatan konseling (Uripni, 2003).

Hasil penelitian yang sama dilakukan oleh Erabka (2012), yang berjudul "Hubungan antara Komunikasi Bidan dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil dalam Antenatal Care di Bidan Praktik Swasta Wilayah Kerja Puskesmas Lingkar Barat Bengkulu" menunjukkan hasil, "dengan komunikasi bidan yang baik maka tingkat kepuasan ibu hamil juga meningkat".

Tingkat Kepuasan Responden

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar ibu hamil merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bidan di Puskesmas Sungai Durian pada saat pelaksanaan pelayanan ANC. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang menunjukkan 63,46% dari ibu hamil merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bidan. Sikap bidan yang baik dan komunikasi yang jelas dalam hal ini menjadi faktor pendukung kepuasan pasien terhadap pelayanan bidan pada pelaksanaan *antenatal care*.

Dengan penerapan pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan. Artinya pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu layanan kesehatan. Hal ini mencakup beberapa dimensi, diantaranya adalah sikap dan kelancaran komunikasi antara petugas kesehatan dengan pasien (Pohan, 2006).

Hasil yang tidak jauh berbeda diperoleh Nurhayati (2011) dalam penelitiannya yang berjudul “Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan di Bidan Praktik Swasta Pare, Kediri” menunjukkan hasil dari 5 dimensi kepuasan yang diuji, kelima aspek dinilai cukup puas oleh responden.

Hubungan Sikap Bidan

Dalam penelitian ini didapatkan hasil yaitu bahwa ibu hamil yang merasa puas terhadap pelayanan ANC yang diberikan, menilai sikap bidan saat pemberian pelayanan baik atau bahkan memuaskan. Secara statistik juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara sikap bidan dengan tingkat kepuasan responden.

Menurut Pohan (2006), bahwa kepuasan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Kepuasan sangat bersifat subjektif, sehingga sulit sekali untuk mengukurnya. Namun, walaupun demikian, tentu saja kita harus tetap berupaya memberikan perhatian kepada pelanggan (*customer care*) dengan segala daya, sehingga paling tidak kita dapat memberikan pelayanan yang terbaik, yang dimulai dari upaya menstandarkan kualitas sampai dengan pelaksanaannya. Pada saat berhubungan dengan pelanggan dengan standar yang diperkirakan dapat menimbulkan kepuasan yang paling optimal bagi pelanggan (Barata, 2003).

Suryani (2008), menyatakan bahwa pelayanan kebidanan berorientasi pada penerapan kode etik dan standar pelayanan serta kepuasan mengacu kepada penerapan semua persyaratan pelayanan kebidanan. Dari dua dimensi mutu pelayanan kebidanan tersebut, tujuan akhirnya adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan.

Menurut Junadi dalam Sabarguna (2004) penilaian kepuasan pasien penting untuk diketahui karena kepuasan merupakan bagian dari mutu pelayanan, kepuasan berhubungan dengan pemasaran serta berhubungan dengan prioritas peningkatan pelayanan. Kepuasan pelanggan juga berkaitan dengan mutu pelayanan yang diberikan sebagai dasar merencanakan strategi bagaimana meningkatkan kualitas suatu jasa.

Penelitian ini menghasilkan hasil akhir yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Siswojo (2001) yang berjudul “Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bersalin di RSUD dr.Kanojo Djatibowo Balikpapan Kalimantan Timur” dimana dari 6 karakteristik bidan yang diteliti, sikap merupakan salah satu faktor yang mempunyai hubungan yang bermakna.

Hubungan Komunikasi Bidan

Dari penelitian didapatkan hasil yaitu bahwa ibu hamil yang merasa puas terhadap pelayanan ANC yang diberikan oleh bidan, menilai bahwa komunikasi bidan saat pemberian pelayanan ANC jelas. Secara statistik juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil.

Sesuai dengan teori bahwa pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya, dan sebaliknya ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai dengan harapannya.

Hasil akhir penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Rambe (2012) yang berjudul “Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Nifas RS Khusus Ibu dan Anak Bandung” dengan uji statistik menggunakan Rank Spearman terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi verbal dan non verbal bidan dengan tingkat kepuasan pasien.

Sejalan dengan itu, hasil yang sama juga didapatkan oleh Sekar Ningrum (2010), mengenai hubungan antara komunikasi bidan terhadap tingkat kepuasan ibu dalam mendapatkan pelayanan ANC di RB Buah Hati, bahwa komunikasi bidan yang efektif serta empati bidan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal yang ditunjukkan dengan hasil uji statistik $p\text{ value} = 0,0023$.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian di atas menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara sikap bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil pada pelaksanaan *antenatal care* di Puskesmas Sungai Durian Kabupaten Kubu Raya; Ada hubungan yang bermakna antara komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil pada pelaksanaan *antenatal care* di Puskesmas Sungai Durian Kabupaten Kubu Raya. Berdasarkan simpulan, diharapkan bidan dapat mengembangkan sikap dan komunikasi yang lebih baik, dan mempertahankan sikap dan komunikasi yang sudah baik dalam pelayanan ANC kepada pasien dan menerapkan keterampilan komunikasi yang efektif, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pasien.

DAFTAR RUJUKAN

- Ali. 2010. *Pengantar Metode Statistik Untuk Keperawatan*. Jakarta : TIM
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin 2013, *Sikap Manusia Teori dan*

- Pengukurannya Edisi 2* Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Dahlan, Muhamad Sopiudin. 2012. *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan: Deskriptif, Bivariat, Dilengkapi Aplikasi dengan Menggunakan SPSS Ed 5*. Jakarta: Salemba Medika.
- Dalami, Dahliar & Rochimah. *Komunikasi dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan*. Jakarta : TIM
- Erabka, Ririn. 2012. *Hubungan Antara Komunikasi Bidan dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil dalam Antenatal Care di Bidan Praktek Swasta Wilayah Kerja Puskesmas Lingkar Barat Bengkulu*. Melalui <<http://erinerabka.blogspot.com/>> [Diakses tanggal 10 Maret 2014]
- Hastono & Sabri. 2010. *Statistik Kesehatan*. Jakarta : Rajawali Pers
- Hidayat. 2010. *Metode Penelitian Kebidanan & teknik Analisa Data*. Jakarta : Salemba Medika
- Pohan. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Keputusan Menteri Kesehatan, RI. 2007. *Standar Profesi Bidan*. Jakarta : PP IBI
- Mandriwati. 2011. *Asuhan Kebidanan Antenatal*. Jakarta : EGC
- Marimbi. 2009. *Etika dan Kode Etik Profesi Kebidanan*. Jogjakarta : Mitra Cendikia Press
- Meha, Melandi. 2009. *Hubungan Karakteristik, Pengetahuan dan Sikap Bidan dengan Tindakan Bidan dalam Mengatasi Komplikasi selama Persalinan di Wilayah Kerja Puskesmas Hessa Air Genting Kabupaten Asahan*. Melalui <<http://www.mscribd.com>> [Diakses tanggal 10 Maret 2014]
- Neil Niven. 2000. *Psikologi Kesehatan*. alih Bahasa oleh Agung Waluyo , Jakarta: EGC
- Notoatmojo. 2007. *Promosi Kesehatan & Ilmu Perilaku*. Jakarta : Rineka Cipta
- _____. 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- _____. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Nurhayati, Fransiska. 2011. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kebidanan di Bidan Praktik Swasta Pare, Kediri*. Melalui <<http://www.mscribd.com/doc/183861083/2Fkepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-kebidanan-di-bidan-praktek-swasta-tahun-2011>> [Diakses tanggal 10 Maret 2014]
- Nurunnayah & Nurhayati. 2013. *Mutu Pelayanan Kebidanan*. Yogyakarta : Fitramaya
- Nurmawati. 2010. *Mutu Pelayanan Kebidanan*. Jakarta : TIM
- Pohan. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Rambe. 2013. *Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal oleh Bidan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Nifas RS Khusus Ibu dan Anak Bandung*. Melalui <http://www.jurnalpendidikanbidan.com/arsip/35-januari-2013/83-hubungan-komunikasi-verbal-dan-nonverbal-oleh-bidan-dengan-tingkat-kepuasan-pasien-di-ruang-nifas-rs-khusus-ibu-dan-anak-kota-bandung-tahun-2011.html>> [Diakses tanggal 08 Maret 2014].
- Riyanto. 2011. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Setiawan & Saryono. 2011. *Metodologi Penelitian Kebidanan*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Siswojo. 2001. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Kamar Bersalin di RSUD dr. Kanujoso Djatibowo Balikpapan Kalimantan Timur*. Melalui <<http://eprints.undip.ac.id/28299/>> [Diakses tanggal 08 Maret 2014]
- Sugiyono. 2012. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Uripni, Christina Lia. 2003. *Komunikasi dalam Kebidanan*. Jakarta: EGC
- Sulistiyawati. 2009. *Asuhan Kebidanan Pada Masa Kehamilan*. Jakarta : Salemba Medika
- Syafrudin. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan untuk Bidan*. Jakarta: TIM
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2*. Yogyakarta: C. V ANDI OFFSET.
- Tyastuti. 2008. *Komunikasi dan konseling Dalam Pelayanan Kebidanan*. Yogyakarta : Fitramaya
- Uripni. 2003. *Komunikasi kebidanan*. Jakarta : EGC
- Wulandari. 2009. *Komunikasi dan Konseling dalam Praktik Kebidanan*. Yogyakarta : Nuha Medika